



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



# GUÍA DE AUTODIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL CON EL MODELO CAF. (Basado en la versión CAF 2020).

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

Ministerio de Interior y Policía

**FECHA:**

Julio, 2021

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autodiagnóstico Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autodiagnóstico Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF **“Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública”** elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autodiagnóstico efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

### Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autodiagnóstico, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

## CRITERIOS FACILITADORES.

### CRITERIO I: LIDERAZGO.

Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

#### Subcriterio I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p> <p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector</p>	<p>Ha sido revisado y actualizado el marco institucional durante el proceso de elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 y Planes Operativos Anual (POA) 2021. <b>Evidencia:</b> Plan Estratégico 2021-2024, Marco Institucional (Código OD-GM-01, V2).</p> <p>Se ha establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y visión de la organización. <b>Evidencia:</b> Plan Estratégico 2021-2024, Marco Institucional (Código OD-GM-01, V2).</p> <p>La misión, visión y valores están alineados a las estrategias nacionales. <b>Evidencia:</b> Plan Estratégico 2021-2024, Marco Institucional (Código OD-GM-01, V2).</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p> <p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p> <p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no</p>	<p>Se comunica la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos a través de los canales de comunicación disponibles. <b>Evidencia:</b> Impresión de pantalla página web.</p> <p>Se revisa periódicamente el marco institucional y las estrategias tomando en cuenta los factores externos. <b>Evidencia:</b> Plan Estratégico 2021-2024, Marco Institucional (Código OD-GM-01, V2).</p> <p>En cumplimiento de lo establecido en el decreto No. 149-98 del 29 de abril de 1998, ha sido</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p> <p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes/directivos/empleados).</p>	<p>conformada la Comisión de Ética Institucional y se ha elaborado el Código de Ética y Conducta del Servidor Público el cual ha sido socializado en todos los niveles de la institución. <b>Evidencia:</b> Registro Comisión de Ética, Código de Ética y Conducta del Servidor Público.</p> <p>La institución ha establecido un procedimiento para el seguimiento, monitoreo y evaluación del sistema de control interno. Recientemente la máxima autoridad, viceministros, directores y encargados de áreas confirmaron por escrito su compromiso con el sistema de control interno. <b>Evidencia:</b> Procedimiento Seguimiento del Sistema de Control Interno (DPD-PRO001) y Procedimiento Monitoreo y Evaluación del Sistema de Control Interno Institucional (DPD-PRO001), Formulario de Compromiso con el Sistema de Control Interno (FO-GC-09).</p>	

**Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>El MIP ha definido su estructura organizacional, procesos, funciones, responsabilidades y competencias de los servidores. La institución ha establecido el procedimiento para analizar y gestionar los cambios organizacionales de manera planificada. <b>Evidencia:</b> Estructura Organizacional, Manual de Organización y Funciones, Manual de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p> <p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y</p>	<p>Cargos Clasificados, Caracterización de procedimientos, Mapa de Macroprocesos, Procedimiento Gestión del Cambio Organizacional (DpDI/PROCD-007-072018), Formulario para Análisis del Contexto Organizacional (DPyD-FORM-001/062018)..</p> <p>Con el desarrollo de una gestión por procesos se han definido indicadores en cada uno de ellos. Están definidos resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización. <b>Evidencia:</b> PEI 2017-2020 y 2021-2024, POA 2021.</p>	<p>No se introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas y necesidades de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes.</p>
<p>las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p> <p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p> <p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>Se gestiona un sistema de información y de control interno para el monitoreo permanente de los logros. <b>Evidencia:</b> Matrices de control interno (NOBACI), informes trimestrales de seguimiento al POA.</p>	<p>No se evidencia que se gestionen un sistema de gestión de riesgos para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos.</p>

<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p> <p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Se aplica el Marco Común de Evaluación CAF.  <b>Evidencia:</b> Autodiagnósticos CAF.</p> <p>Se asegura una efectiva comunicación interna y externa a través de los diversos canales disponibles. <b>Evidencia:</b> Política y procedimiento de comunicación interna y externa (CD/POL-001-062018 y DC/PROCD-001/102019, respectivamente), correo electrónico institucional, central telefónica, intranet, carpetas compartidas, página web, redes sociales, murales.</p> <p>Se aseguran condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. <b>Evidencia:</b> Conformación de equipos de trabajo institucional (Comité de Calidad Interna, Equipo de Implementación NOBACI).</p> <p>Se asegura una efectiva comunicación interna y externa a través de los diversos canales disponibles. <b>Evidencia:</b> Política y procedimiento de comunicación interna y externa (CD/POL-001-062018 y DC/PROCD-001/102019, respectivamente), correo electrónico institucional, central telefónica, intranet, carpetas compartidas, página web, redes sociales, murales.</p>	
---	---	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y</p>	<p>Se comunica las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los</p>	<p>No se evidencia que se muestra su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>



grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.	mismos. <b>Evidencia:</b> Reuniones para elaboración del Plan Estratégico.
---	--

**Subcriterio I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p>	<p>La máxima autoridad se ha comprometido a fortalecer la gestión institucional y emprender acciones de mejora para asegurar el cumplimiento de los objetivos, transparencia y calidad de los servicios. <b>Evidencia:</b> Acuerdo de Desempeño Institucional para la Aplicación de la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI), Formulario de Compromiso con el Sistema de Control Interno (FO-CG-09), Declaraciones Juradas de directivos.</p> <p>Se informan y consultan a los empleados de forma periódica sobre asuntos claves. <b>Evidencia:</b> Convocatoria a reuniones y listados de asistencia.</p> <p>Se empodera y apoya a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos</p>	<p>No se evidencia que se inspira a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>
<p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p> <p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de</p>		
<p>oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>		
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p> <p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p> <p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>proporcionándoles retroalimentación. <b>Evidencia:</b> Listados de asistencia a reuniones, correos electrónicos de seguimiento POA, Evaluación de Desempeño Laboral.</p> <p>Se asignan responsabilidades en los distintos procesos institucionales y se ha definido el procedimiento para establecer la delegación de autoridad en las diferentes áreas tomando en cuenta sus competencias. <b>Evidencia:</b> Procedimiento Suplencia o Sustitución Temporal del Personal (PR-RS-04), Matriz de Suplencia del Personal.</p> <p>Se promueve una cultura de aprendizaje y se estimula a los empleados a desarrollar sus competencias. <b>Evidencia:</b> Otorgamiento de becas para Maestría en Defensa y Seguridad Nacional, las carreras de Administración Pública y Estadísticas así como otras capacitaciones.</p> <p>Se reconocen y premian los esfuerzos individuales. <b>Evidencia:</b> Bono por desempeño.</p>	<p>No se evidencia que se reconocen y premian los esfuerzos de los equipos de trabajo.</p>

**Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p> <p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p> <p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p> <p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p> <p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y</p>	<p>Se analizan y monitorean las necesidades de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes. <b>Evidencia:</b> Formulario Partes Interesadas Pertinentes y sus Requisitos.</p> <p>Se desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas. <b>Evidencia:</b> Reuniones en Presidencia, Concejo de Gobierno, presentación de ejes temáticos del Plan Nacional de Seguridad Ciudadana ante el Senado de la República, documento de trabajo “Nueva visión estratégica de convivencia pacífica y seguridad ciudadana”.</p> <p>El Ministerio de Interior y Policía participa activamente en la identificación de las políticas públicas relacionadas con la seguridad ciudadana, en un marco de respeto a los derechos ciudadanos, el diálogo, la concertación y la participación e inclusión ciudadana. <b>Evidencia:</b> Publicaciones relacionadas a la Estrategia Integral de Seguridad Ciudadana, “Mi País Seguro”.</p> <p>El desempeño del MIP está alineado a las políticas públicas priorizadas por el gobierno, los lineamientos contemplados en la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 (Ley 1-12) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). <b>Evidencia:</b> PEI 2017-2020 y 2021-2024.</p> <p>A través de las Mesas Locales de Seguridad, Ciudadanía y Género el MIP mantiene y desarrolla asociaciones con las organizaciones sociales, empresariales y religiosas de las comunidades.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p><b>Evidencia:</b> Reuniones con empresarios y representantes de iglesias, juramentación miembros de mesas locales.</p> <p>El MIP participa en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p><b>Evidencia:</b> Reunión con comerciantes de Santiago sobre medidas COVID-19.</p> <p>Se promueve la conciencia pública, la reputación y reconocimiento de la organización y se desarrolla un concepto de marketing. <b>Evidencia:</b> Publicaciones en página web, uso de redes sociales, línea gráfica institucional, promoción de actividades en los medios de comunicación masivos.</p>	

## CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

**Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>Se identifican las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Formulario Análisis del Contexto Organizacional (DPyD-FORM-001/062018), FODA 2021 (PEI 2021-2024).</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p> <p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>Se han identificado los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas. <b>Evidencia:</b> Formulario Partes Interesadas Pertinentes y sus Requisitos, buzón de sugerencias, encuesta de satisfacción con el servicio en línea, encuesta de clima organizacional.</p> <p>Se ha diseñado el formulario Análisis del Contexto Organizacional (DPyD-FORM-001/062018), para la evaluación y revisión de los factores políticos, económicos, sociales, entre otros, a considerar en la planificación. <b>Evidencia:</b> Formulario Análisis del Contexto Organizacional (DPyD-FORM-001/062018), FODA 2021 (PEI 2021-2024).</p>	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>El MIP analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización a través de análisis FODA. <b>Evidencia:</b> Análisis FODA 2021-2024.</p>	

**Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>Se traduce la misión y visión a través de planes estratégicos y operativos. <b>Evidencia:</b> PEI 2017-2020 y 2021-2024, POA 2020 y 2021.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p> <p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>Para el proceso de planificación estratégica se conforman equipos multidisciplinarios que analizan las características del MIP tanto desde la perspectiva externa como hacia lo interno de la institución. <b>Evidencia:</b> Listados de asistencia formulación PEI y POA.</p> <p>Dentro de las estrategias y planes del MIP se integran aspectos de sostenibilidad, responsabilidad social, diversidad y de género. <b>Evidencia:</b> PEI 2017-2020 y 2021-2024, POA 2020 y 2021.</p> <p>A través de la formulación presupuestaria anual se asegura la disponibilidad de los recursos financieros para lograr los objetivos planteados. <b>Evidencia:</b> Presupuesto institucional 2021, Plan Anual de Compras 2021.</p>	

**Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La institución ha definido su Plan Estratégico para el período 2021-2024 en el que se recogen los aspectos principales y directrices más relevantes que dictan los lineamientos a seguir a través de un proceso de planificación. <b>Evidencia:</b> PEI 2021-2024, POA 2020 y 2021.</p> <p>Se elaboran planes y tareas con sus respectivos indicadores. <b>Evidencias:</b> PEI 2017-2020 y 2021-2024, POA 2020 y 2021.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p> <p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>Los objetivos, estrategias, planes y tareas son comunicados a todas las áreas de la institución. <b>Evidencia:</b> Remisión de planes operativos a las áreas.</p> <p>Se monitorea, mide y/o evalúa periódicamente los logros de la organización en todos los niveles. <b>Evidencia:</b> Informes de Ejecución POA.</p>	

**Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p> <p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el</p>	<p>Se identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías. <b>Evidencia:</b> Levantamiento Ventanilla Única.</p>	<p>No se evidencia que se identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p> <p>No se evidencia que se construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p> <p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p> <p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p> <p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Se asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados. <b>Evidencia:</b> Presupuesto institucional.</p>	<p>benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p> <p>No se evidencia que se comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p> <p>No se evidencia que se promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>

**CRITERIO 3: PERSONAS**

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

**Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p> <p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p> <p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p> <p>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales, de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p>	<p>Se analizan periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización. <b>Evidencia:</b> Procedimiento para la Planificación y Programación de los Recursos Humanos, Planificación de los Recursos Humanos 2020 y 2021.</p> <p>Se desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos. <b>Evidencia:</b> Política General de Recursos de Humanos (PO-DRH-01).</p> <p>Se implementa la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral. <b>Evidencia:</b> Política General de Recursos de Humanos (PO-DRH-01).</p> <p>Se ha definido el procedimiento de reclutamiento y selección como forma de gestionar el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias requeridas para cumplir la misión, visión y valores de la institución. <b>Evidencia:</b> Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal (PR-RS-01), Manual de Cargos y resolución aprobatoria No. 98-2018.</p>	
<p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de</p>	<p>Se gestiona el desarrollo de la carrera profesional con criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones de acuerdo a lo establecido en la Ley 41-08.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p> <p>7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p><b>Evidencia:</b> Procesos de concursos, Plan de Capacitación.</p> <p>Se apoya una cultura de desempeño definiendo objetivos con las personas. <b>Evidencia:</b> Acuerdos de desempeño laboral, Procedimiento para Evaluación del Desempeño Laboral (PR-EDC-01).</p> <p>Se ha establecido una Oficina de Equidad de Género y Desarrollo. <b>Evidencia:</b> Estructura Organizativa, Manual de Cargos y resolución aprobatoria No. 98-2018.</p>	<p>No se evidencian datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>

**Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</li> <li>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</li> <li>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</li> <li>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</li> <li>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</li> <li>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</li> </ol>	<p>Se implementa un plan de desarrollo de recursos humanos basado en competencias, habilidades y requisitos de desempeño de las personas. <b>Evidencia:</b> Acuerdos de Desempeño, Detección de necesidades de capacitación, Plan de Capacitación.</p> <p>Se desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos. <b>Evidencia:</b> Plan de Capacitación.</p> <p>Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje. <b>Evidencia:</b> Capacitaciones virtuales.</p> <p>Se establecen planes de desarrollo de competencias individuales, gerenciales, liderazgo e instrumentos de gestión pública. <b>Evidencia:</b> Plan de Capacitación.</p> <p>Se promueve la movilidad interna y externa de los empleados. <b>Evidencia:</b> Remisión de información sobre concursos internos abierto y cerrado.</p>	<p>No se evidencia que se atrae los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p> <p>No se evidencia que se guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p> <p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p> <p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>El MIP desarrolla y promueve métodos modernos de formación. <b>Evidencia:</b> Capacitaciones, talleres y conferencias virtuales.</p> <p>Son planificadas actividades formativas en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética. <b>Evidencia:</b> Plan de Capacitación.</p>	<p>No se evidencia que se evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>

**Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p> <p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de</p>	<p>Se promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta. <b>Evidencia:</b> Conformación equipos de trabajo.</p>	<p>No se evidencia que se crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming).</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p> <p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p> <p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> <p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p> <p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p> <p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la</p>	<p>Se involucra a los empleados en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación. <b>Evidencia:</b> Listado de asistencia talleres PEI y POA, listado de asistencia reuniones con Dirección de Armas.</p> <p>Se procura el consenso entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución. <b>Evidencia:</b> Listado de asistencia talleres para la formulación del Plan Estratégico Institucional, planes operativos y definición de indicadores de procesos. Anualmente se realiza la Encuesta de Clima Laboral y se elabora un plan de acción. <b>Evidencia:</b> Informe de Encuesta de Clima.</p> <p>Se asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral. <b>Evidencia:</b> Constitución Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISTAP), diagnóstico edificación, jornadas de fumigación y desinfección, aplicación de pruebas PCR para detección de COVID-19, jornada de vacunación COVID-19.</p> <p>Se asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados. <b>Evidencia:</b> Teletrabajo, modificación de horario por toque de queda.</p>	<p>No se evidencia que se involucra a los representantes (asociaciones de servidores) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).		
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> <p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>		<p>No se evidencia que se presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> <p>No se evidencia que se proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>

#### **CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**

**Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:**

**Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>I. Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores,</p>	<p>El MIP identifica los socios claves del sector privado, de la sociedad civil y del sector público. <b>Evidencia:</b> Formulario Partes Interesadas Pertinentes y sus Requisitos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).		
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p> <p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p> <p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p> <p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>Se desarrollan y gestionan acuerdos de colaboración. <b>Evidencia:</b> Convenio Sala Amiga de la Lactancia, Programa de Apoyo a la Reforma de la Administración Pública (PARAP II).</p> <p>Se define el rol y las responsabilidades de cada socio. <b>Evidencia:</b> Formulario partes interesadas.</p> <p>Los proveedores son seleccionados de acuerdo a los lineamientos en la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones con modificaciones de Ley 449-06. <b>Evidencia:</b> Contratos para compras.</p>	<p>No se evidencia que en los acuerdos de colaboración se tome en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p> <p>No se evidencia que estén incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p> <p>No se evidencia que se identifiquen las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>

**Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p> <p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p> <p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p> <p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y</p>	<p>El ministerio ha definido las directrices para asegurar el desarrollo de una adecuada comunicación con los usuarios internos y externos. <b>Evidencia:</b> Política de Comunicación Interna y Externa (CD/POL-001-062018), portal web, redes sociales.</p> <p>A través de las Mesas Locales de Seguridad, Ciudadanía y Género se incentiva la participación activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización. <b>Evidencia:</b> Empresarios y representantes de iglesias muestran respaldo al Plan Nacional de Seguridad Ciudadana, juramentación miembros de mesas locales, apoyo a torneo Liga de Baloncesto de Santo Domingo Oeste..</p> <p>El MIP ha definido el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes. <b>Evidencia:</b> Política de Seguimiento de Denuncias, Quejas y Sugerencias (GRH-POL0005).</p> <p>Se elaboran boletines periódicos con explicaciones de los servicios disponibles e indicadores de calidad. <b>Evidencia:</b> Boletines Estadísticos</p>	<p>No se muestra que se incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.	Trimestrales, fichas de indicadores de gestión de procesos de armas.	

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</li> <li>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</li> <li>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</li> </ol>	<p>La gestión financiera está alineada con los objetivos estratégicos, los cuales están contenidos en el PEI y POA a través de Presupuesto por Resultados y Productos. <b>Evidencia:</b> Presupuesto Institucional, PEI 2021-2024, POA 2020 y 2021.</p> <p>Se ha diseñado la Metodología para la Gestión de Riesgos y Cambios. Se equilibra el presupuesto integrando objetivos financieros y no financieros. <b>Evidencia:</b> Metodología para la Gestión de Riesgos y Cambios, Presupuesto Anual.</p> <p>Se asegura la transparencia financiera y presupuestaria. <b>Evidencia:</b> Portal de Transparencia.</p>	<p>No se analizan los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p> <p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>La institución elabora anualmente el Presupuesto de Gastos y Aplicaciones Financieras siguiendo los lineamientos establecidos por los órganos rectores. Se asegura la gestión ahorrativa de los recursos financieros mediante procesos de adquisición de acuerdo a la Ley 340-06 y sus modificaciones. <b>Evidencia:</b> Estructura Programática por Producto 2020 y 2021, Informes de Ejecución Financiera.</p> <p>El MIP introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos. <b>Evidencia:</b> Presupuesto plurianual, Presupuesto por Resultados y Productos 2020 y 2021, Informe de Ejecución Financiera de Producto, SIGEF.</p>	<p>No se evidencia el uso de contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Se delegan las responsabilidades financieras, equilibrando con el control financiero centralizado. <b>Evidencia:</b> Estructura Organizativa MIP, Manual de Organización y Funciones MIP.</p>	

#### Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>		<p>No se evidencia que se proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p> <p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p> <p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> <p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>Se garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente. <b>Evidencia:</b> Política de Seguimiento de Denuncias, Quejas y Sugerencias (GRH-POL0005).</p> <p>Se aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar habilidades digitales. <b>Evidencia:</b> redes sociales, reuniones y capacitaciones virtuales.</p> <p>Se monitorea la información asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad. <b>Evidencia:</b> Procedimiento Control de la Información Documentada (PR-CG-01).</p>	<p>No se evidencia que se establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> <p>No se evidencia que se monitorea el conocimiento de la organización.</p>
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p> <p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p> <p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados</p>	<p>Se desarrollan canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información. <b>Evidencia:</b> correo institucional, murales, circulares.</p> <p>Se asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con las partes interesadas. <b>Evidencia:</b> Página web.</p>	<p>No se evidencia que se asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.		

**Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</li> <li>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</li> <li>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</li> <li>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</li> <li>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios,</li> </ol>	<p>La gestión de las tecnologías se diseña de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. <b>Evidencia:</b> PEI 2017-2020 y 2021-2024, POA 2020 y 2021.</p> <p>Se identifica y usa nuevas tecnologías. <b>Evidencia:</b> Página web, datos abiertos, servicios en línea, redes sociales (Instagram, Facebook, Twitter, YouTube).</p> <p>Se utiliza la tecnología para la digitalización de la información relevante para la organización. <b>Evidencia:</b> OneDrive, carpetas compartidas.</p> <p>Se aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos. <b>Evidencia:</b> correo institucional, servicios en línea.</p>	<p>No se evidencia que se monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto..</p> <p>No se evidencia que se utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p> <p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>El MIP implementa medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética. <b>Evidencia:</b> Política Manejo y Seguridad de la Información en los Sistemas, Normas NORTIC A2, A3, A4, EI.</p> <p>Se toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC. <b>Evidencia:</b> Política de Cultura Institucional sobre la Protección Medioambiental, POA 2019 y 2020.</p>	

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p> <p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p> <p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p> <p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Se garantiza la provisión y el mantenimiento de las instalaciones. <b>Evidencia:</b> Formulario de evaluación de planta física y mantenimiento vehículos, Procedimiento para la Actualización y Mantenimiento de los Sistemas.</p> <p>Se proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras. <b>Evidencia:</b> Plan de emergencia.</p> <p>A través de las Mesas Locales de Seguridad, Ciudadanía y Género se ponen las instalaciones a disposición de la comunidad local. <b>Evidencia:</b> Actividades de las Mesas Locales de Seguridad, Ciudadanía y Género.</p>	<p>No se evidencia que se aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los</p>	<p>La institución garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y recursos energéticos. <b>Evidencia:</b> Registro de mantenimiento de vehículos, mantenimiento eléctrico, Manual de Usuario Sistema de Transportación.</p> <p>Se garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios. <b>Evidencia:</b> acceso a transporte público, asignación área de parqueo para empleados.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).		

**CRITERIO 5: PROCESOS.**

**Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:**

**Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p> <p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>Se han identificado, descrito y documentado los procesos clave. <b>Evidencia:</b> Mapa de Procesos, Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos.</p>	<p>No se evidencia que se diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos..</p>
<p>1) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que</p>	<p>Se analiza y evalúa los procesos, factores críticos de éxito y se asignan los recursos necesarios para alcanzar los objetivos. <b>Evidencia:</b> Metodología y Política para la Gestión de Riesgos y Cambios, Mapa de Riesgos (DPyD-FORM005/062018), Formulario Análisis del Contexto Organizacional (DPyD-FORM-001/062018), FODA 2021, Presupuesto anual.</p>	<p>No se evidencia que se analiza y evalúa los riesgos de los procesos.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>2) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p> <p>3) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p> <p>4) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p> <p>5) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>6) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>Se identifica a los propietarios de los procesos y se asigna responsabilidades. <b>Evidencia:</b> Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos Institucionales, Manual de Organización y Funciones.</p> <p>Se simplifica los procesos de forma regular. <b>Evidencia:</b> Procedimiento Emisión de Licencia de Tenencia y Porte de Arma(s) de Fuego a través de Traspaso para Persona Física (semi-presencial) (PR-LTPA-01), Procedimiento Renovación de Licencia de Tenencia y Porte de Arma(s) de Fuego para Persona Física (semi-presencial) (PR-LTPA-02), Procedimiento Emisión de Licencia de Tenencia y Porte de Armas de Fuego Nuevas para Persona Física (semi-presencial) (PR-LTPA-03),</p> <p>Se establecen indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos. <b>Evidencia:</b> Fichas de indicadores, borrador Carta Compromiso al Ciudadano, Acuerdo de Desempeño Institucional para la Aplicación de la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI).</p> <p>El MIP revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. <b>Evidencia:</b> Política Manejo y Seguridad de la Información en los Sistemas, Normas NORTIC A2, A3, A4, E1.</p>	<p>No se observa que se impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>



**Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</li> <li>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</li> <li>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</li> <li>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</li> </ol>	<p>Se involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos. <b>Evidencia:</b> Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública, Encuesta Grupos de Interés (proveedores).</p> <p>Se aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas. <b>Evidencia:</b> Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública.</p> <p>Se promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización. <b>Evidencia:</b> Servicios en línea, Datos Abiertos, screen reader (lector de pantalla) en página web.</p>	<p>No se evidencia que se utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p> <p>No se evidencia la disponibilidad de documentación en distintos idiomas ni Braille.</p>

**Subcriterio 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</li> <li>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</li> <li>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</li> <li>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</li> <li>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</li> </ol>	<p>Se crea grupos de trabajo con organizaciones/proveedores de servicios.  <b>Evidencia:</b> Conformación equipo de trabajo  revisión estructura organizativa.</p>	<p>No se evidencia que se coordina los procesos de la organización con procesos de otras organizaciones.</p> <p>No se evidencia el desarrollo de un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos..</p> <p>No se evidencia que se incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p> <p>No se evidencia que se acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.		No se evidencia que se utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.

## CRITERIOS DE RESULTADOS

### CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

**Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:**

#### Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

##### I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</b>		
1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).		No se evidencian mediciones de la imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>-Trato dado por el personal 7.7 sobre 10 -Profesionalidad del personal que le atendió con 7.7/10 - Información suficiente y útil: 7/10 - Información clara y comprensible: 7.3/10 Evidencia: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública.</p>	<p>No se evidencian mediciones sobre la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ciudadanos.</p>	<p>El MIP ha obtenido 100/100 en la evaluación realizada al Portal de Transparencia por la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). <b>Evidencia:</b> Evaluación DIGEIG al Portal de Transparencia.</p> <p>El resultado relativo a la integridad y confianza generada en los clientes/ciudadanos es de 7.1/10. <b>Evidencia:</b> Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública.</p>	

## 2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>La opinión de los usuarios sobre:</b></p>		
<p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios: 7.1/10. <b>Evidencia:</b> Encuesta</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública.</p> <p>-Accesibilidad 8.5/10 -Horario 8.1/10 -Tiempo de espera 5.3/10 <b>Evidencia:</b> Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública.</p> <p>-Estándares (Compromisos) de calidad: 5.5/10. <b>Evidencia:</b> Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública.</p> <p>Se evidencia que el género que en mayor porcentaje demanda los servicios del MIP corresponde al masculino con un 91% y un 9% femenino, esto podría deberse a que los servicios más solicitados son los de Emisión de Licencia de Tenencia y Porte de Armas de Fuego (traspaso y renovación). Mientras que en el rango de edad se muestra que el 23% de los encuestados está entre 39 y 45 años, seguido por el rango de edad 46 y 52 con un 22%. Con relación al grado de estudio alcanzado por los encuestados, el 44% ostenta una educación superior y el 34% muestra una educación media, resaltando que solo el 1% no posee ningún grado de estudio. Por último, evaluando el aspecto ocupación de cada persona encuestada, se observa que el mayor porcentaje corresponde a los ciudadanos económicamente activos con 83.5%, seguido por jubilado o pensionado con 8.9%, sólo un 5.5% es desempleado, y 1% restante es estudiante o ama de casa. <b>Evidencia:</b> Encuesta Nacional de</p>	<p>No se evidencian mediciones de la opinión de los usuarios sobre ventanilla única, costo de los servicios.</p> <p>No se evidencian mediciones sobre el enfoque medioambiental..</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Capacidad de la organización para la innovación. 6) Agilidad de la organización. 7) Digitalización en la organización.	Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública.  Facilidad para obtener el servicio solicitado y la rapidez con que se presta (le atienden) fue valorado con 5.5 puntos sobre 10. <b>Evidencia:</b> Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública. Digitalización 88.35/100. <b>Evidencia:</b> Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico Resultados Generales abril 2021 de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC)..	No se evidencia medición sobre la capacidad de la organización para la innovación.

## 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

### I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). 2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas. 3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	-Tiempo de espera de atención 5.3/10 -Tiempo dedicado por el personal 6.8/10 -Tiempo de respuesta al servicio 4.5/10 <b>Evidencia:</b> Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública.	No se evidencia medición del número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.  No se evidencian resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).		No se evidencia que el MIP posee Carta Compromiso aprobada.

## 2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p> <p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p> <p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p> <p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p> <p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>6) Tiempo de espera.</p> <p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>Se han identificado 8 canales de información y comunicación. <b>Evidencia:</b> Correo institucional, página web, brochure, Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, murales.</p> <p>Se ha medido la disponibilidad y exactitud de la información. <b>Evidencia:</b> Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública.</p> <p>Los objetivos de rendimiento y resultados de la organización están disponibles <b>Evidencia:</b> PEI, POA, informe de avance POA, informes de ejecución presupuestaria, disponibles en página web y portal de Transparencia.</p> <p>Se mide la disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI. <b>Evidencia:</b> Evaluación DIGEIG al Portal de Transparencia.</p> <p>Resultado 8.1/10. <b>Evidencia:</b> Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública.</p> <p>Resultado de medición relativo al tiempo de espera es 5.3/10. <b>Evidencia:</b> Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública.</p> <p>Valorado en 6.8/10 por los usuarios. <b>Evidencia:</b> Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública.</p>	<p>No se evidencia resultados de la utilización de los canales de información disponibles y redes sociales.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
8) Costo de los servicios.  9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	- Información suficiente y útil: 7/10 - Información clara y comprensible: 7.3/10 <b>Evidencias:</b> Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública, página web.	No se evidencian resultados en relación al costo de los servicios.

### 3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.  2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias		No se evidencian resultados de mediciones del grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.  No se evidencian resultados del número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas.
recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).  3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.  4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o	Se evidencian resultados sobre el contacto/acceso de los ciudadanos a la institución vía internet reflejando que sólo el 7.33% de los usuarios afirmaron utilizar esa vía. <b>Evidencia:</b> Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública.  Se evidencia que el género que en mayor porcentaje demanda los servicios del MIP corresponde al masculino con un 91% y un 9% femenino. Con relación a la diversidad socio-cultural de los encuestados, 44% ostenta una educación superior y el 34% muestra una	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>acciones enfocadas a género y diversidad).</p> <p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>educación media, resaltando que solo el 1% no posee ningún grado de estudio. Se observa que el mayor porcentaje corresponde a ciudadanos económicamente activos, 83.5%, seguido por jubilados o pensionados con 8.9%, sólo un 5.5% está desempleado, y 1% restante es estudiante o ama de casa. <b>Evidencia:</b> Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública.</p>	<p>No se evidencian resultados sobre el alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>

#### 4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> <p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>El MIP ha obtenido 100/100 en las evaluaciones realizadas al Portal de Transparencia por la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sub-Indicador de Eficacia: 79%</li> <li>- Sub-Indicador de Correcta Publicación Presupuestaria: 100%</li> </ul>	<p>No se evidencian resultados sobre la participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	- Indicador de Gestión Presupuestaria: 89% <b>Evidencia:</b> Evaluación DIGEIG al Portal de Transparencia, Reporte Trimestral Indicador Gestión Presupuestaria abril-junio 2021.	

**CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.**

***Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:***

**Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.**

**I. Resultados en relación con la percepción global de las personas, acerca de:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>Opinión del personal respecto a:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</li> <li>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</li> <li>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</li> <li>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</li> </ol>	<p>La percepción del personal sobre la imagen global de la organización y reputación es 93.08%. <b>Evidencia:</b> Encuesta de Clima Organizacional 2020.</p> <p>El 91.82% de los encuestados manifestó que se le proporciona la información necesaria para tomar decisiones en el desempeño de su trabajo. El 89.31% expresó conocimiento de la misión, visión y valores, <b>Evidencia:</b> Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2020.</p> <p>La participación de las personas en las actividades de mejora recibió una valoración negativa de 37.10%. <b>Evidencia:</b> Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2020.</p>	<p>No se observan resultados de medición de la conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal. 6) La responsabilidad social de la organización.	.	No se evidencian resultados de los mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal. No se observan indicadores de responsabilidad social de la Organización.
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. 8) El impacto de la digitalización en la organización. 9) La agilidad de la organización.	La apertura de la organización para el cambio y la innovación recibió valoración de 96.85%. <b>Evidencia:</b> Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2020. La opinión del personal respecto al impacto de la digitalización en la organización fue de 94.34%. <b>Evidencia:</b> Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2020.	No se observan mediciones sobre la agilidad de la institución.

**2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b> 1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello. 2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. 3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	. La cantidad de funciones asignadas ha sido valorada positivamente con 85.54%. Se evalúa al 100% del personal de la institución a través de acuerdos de	No se evidencian resultados de mediciones sobre la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y comunicar sobre ello. No se observa que se mide el diseño y gestión de los distintos procesos de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>4) La gestión del conocimiento.</p> <p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p> <p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p> <p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>desempeño. <b>Evidencia:</b> Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2020, Relación de Personal Evaluado 2020.</p> <p>La comunicación interna obtuvo una valoración de 83.02%. <b>Evidencia:</b> Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2020.</p>	<p>No se evidencia que se mide la gestión del conocimiento.</p> <p>No se observan mediciones del alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p> <p>No se evidencia medición del enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>

### 3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
<p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p> <p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p> <p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p> <p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Se observa una valoración de 93.08%. <b>Evidencia:</b> Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2020.</p> <p>El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato presenta una valoración negativa de 35.85%. <b>Evidencia:</b> Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2020.</p> <p>Las instalaciones y condiciones ambientales de trabajo presentan una valoración negativa de 29.56%. <b>Evidencia:</b> Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2020.</p>	<p>No se evidencian resultados relacionados con el ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p>

**4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.  2) Motivación y empoderamiento.  3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>El desarrollo de la carrera presenta una valoración negativa de 33.96%. <b>Evidencia:</b> Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2020.</p> <p>El acceso y calidad de la formación y desarrollo profesional tiene una valoración de 91.82%. <b>Evidencia:</b> Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2020.</p>	<p>No se observan mediciones de la motivación y empoderamiento.</p>

**Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).**

**I. Resultados generales en las personas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).  2) Nivel de participación en actividades de mejora.		<p>No se evidencian resultados de indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc).</p> <p>No se evidencian resultados sobre el nivel de participación en actividades de mejora.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p> <p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>A través de la Comisión de Ética institucional se reportan los dilemas éticos. <b>Evidencia:</b> Constancia de no Detección de Conflictos de Intereses 2020 y 2021 (CEP-MIP).</p> <p>La profesionalidad y el trato dado por el personal del área de servicios, alcanzó una puntuación de 7.7 sobre 10. Se han impartido 828 horas en programas de capacitación en atención al usuario. Durante el período julio-diciembre 2020 se recibieron 64 quejas y sugerencias, mientras que en el período enero-mayo 2021 fueron recibidas 43. <b>Evidencia:</b> Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública, Reporte Encuesta de Servicios julio-diciembre 2020 y enero-mayo 2021.</p>	<p>No se ha medido la frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>

## 2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>A través de las Evaluaciones de Desempeño se mide el cumplimiento de las metas individuales. <b>Evidencia:</b> Relación de Personal Evaluado 2020.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p> <p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p> <p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>El uso de herramientas digitales es de 94.34%. <b>Evidencia:</b> Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2020.</p> <p>La frecuencia de reconocimiento individual es anual a través de las evaluaciones de desempeño. <b>Evidencia:</b> Bono por desempeño.</p>	<p>No se observan resultados de indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades o habilidades.</p> <p>No se evidencian resultados sobre la frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento de equipos.</p>

**CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

***Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:***

**Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Opinión de la sociedad respecto a:</b></p> <p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>		<p>No se ha medido el impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p> <p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p> <p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p> <p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> <p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>El MIP ha obtenido 100/100 en la evaluación realizada al Portal de Transparencia por la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). <b>Evidencia:</b> Evaluación DIGEIG al Portal de Transparencia.</p>	<p>No se ha medido la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local/global y con relación a la sostenibilidad.</p> <p>No se observan acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p> <p>No se evidencian mediciones sobre el impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p> <p>No se evidencian mediciones sobre el impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p> <p>No se evidencian mediciones sobre el impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>



**Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.**

**Indicadores de responsabilidad social:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p> <p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y</p>	<p>Se ha diseñado la Política de Cultura Institucional sobre Protección Medioambiental. <b>Evidencia:</b> Política de Cultura Institucional sobre Protección Medioambiental.</p> <p>Fueron publicados 102 resúmenes noticiosos en los que se destaca la participación del Ministerio. Fueron publicados 2 Avisos Oficiales en la Prensa Nacional. Se realizaron 123 eventos en el Ministerio y sus Unidades Ejecutoras. Se realizó campaña de publicidad de “Prevención Fuegos Artificiales 2020”. Fueron colocados 276 audiovisuales de actividades realizadas y publicados 1,351 contenidos a través de nuestras redes sociales. Se aumentó a 35,041 seguidores/usuarios en nuestras redes sociales con relación al año anterior. <b>Evidencia:</b> Memoria Institucional 2020. Se beneficiaron 7,146 personas, mediante cursos y talleres tales como: violencia intrafamiliar, resolución de conflictos, valores cívicos, prevención de drogas, técnica y hábitos de</p>	<p>No se observan mediciones de la frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de</p>	<p>estudios, emprendimiento, entre otros. Se beneficiaron 480 jóvenes de los sectores vulnerables intervenidos a través de la actividad de desarrollo cultural: clases de flauta y otros instrumentos musicales. Se beneficiaron 1,129 jóvenes mediante el desarrollo de actividades deportivas, tales como: baloncesto, voleibol y softbol, provenientes de comunidades vulnerables, en coordinación con el Ministerio de Deporte. <b>Evidencia:</b> Memoria Institucional 2020.</p>	
<p>programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p> <p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo,</p>	<p>Se beneficiaron 1,129 jóvenes mediante el desarrollo de actividades deportivas, tales como: baloncesto, voleibol y softbol, provenientes de comunidades vulnerables, en coordinación con el Ministerio de Deporte. Se han realizado charlas de prevención de riesgos laborales, prevención COVID-19, aplicación de pruebas de detección y vacunación COVID-19 para los empleados. <b>Evidencia:</b> Memoria Institucional 2020, Circulares de convocatoria.</p>	<p>No se evidencian mediciones sobre el apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>No se observan mediciones del intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p> <p>No se ha medido la relación costo/calidad de los programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados.</p> <p>No se observan resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).		sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución.

**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.**

**Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:**

**Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</li> <li>2) Resultados en términos de “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</li> </ol>	<p>El MIP cuenta con 56 servicios. El índice de satisfacción ciudadana tiene una valoración de 55%.</p> <p><b>Evidencia:</b> Indicador 01.7 Índice de Satisfacción Ciudadana SISMAP.</p> <p>Durante el año 2020 se beneficiaron 7,146 personas, mediante cursos y talleres tales como: violencia intrafamiliar, resolución de conflictos, valores cívicos, prevención de drogas, técnica y hábitos de estudios, emprendimiento, entre otros. Se beneficiaron 480 jóvenes de los sectores vulnerables intervenidos a través de la actividad de desarrollo cultural: clases de flauta y otros instrumentos musicales.</p> <p>Se beneficiaron 1,129 jóvenes mediante el desarrollo de actividades deportivas, tales como:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p> <p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p> <p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>baloncesto, voleibol y softbol, provenientes de comunidades vulnerables, en coordinación con el Ministerio de Deporte.</p> <p>En lo que respecta a los servicios: Sistema Nacional de Control de Armas: Se capturaron 26,241 huellas balísticas y biométricas.</p> <p>Fueron marcadas 1,563 armas de fuego con las iniciales R. D.</p> <p>Se emitieron 27,188 Licencias de Tenencia y Porte de Armas de Fuego.</p> <p>Se otorgaron 205 permisos para compañías que realizan importaciones de productos químicos y 11 para importaciones de productos pirotécnicos.</p> <p>Se otorgaron 108 permisos para realización de exhibiciones pirotécnicas.</p> <p>Fueron realizados 3 actos de juramentación. Se otorgaron 148 naturalizaciones para ciudadanos extranjeros.</p> <p>Se registraron 1,024 expedientes de extranjeros que poseen inmuebles en Rep. Dom.</p> <p><b>Evidencia:</b> Boletín Estadístico 2020, Memoria Institucional 2020.</p>	<p>No se observan resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p> <p>No se observan resultados sobre el grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p> <p>No se evidencian resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p> <p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>		<p>No se observan resultados de innovaciones en servicios/productos.</p> <p>No se observan resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>

### Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Eficiencia de la organización en términos de:</b></p> <p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p> <p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p> <p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p> <p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras</p>	<p>A través del Sub-Indicador de Eficacia, Indicador Gestión Presupuestaria (DIGEPRES), se mide la capacidad para alcanzar los objetivos planteados en la gestión de los recursos disponibles de la institución. Cumplimiento de 89% al cierre del año 2020. <b>Evidencia:</b> Reporte Trimestral del Indicador de Gestión Presupuestaria.</p>	<p>No se observan mediciones de las mejoras e innovaciones de procesos.</p> <p>No se evidencian mediciones de los benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p> <p>No se observan que se mida la eficacia de las alianzas.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p> <p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p> <p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>Se desarrolló un sistema para el registro de empresas de pirotecnia y químicos. Se desarrolló el sistema de ocasión del uso de la vía pública-correspondencia. Se desarrolló la aplicación para gestionar citas en línea para los trámites de la Dirección Registro y Control de Tenencia y Porte de Armas. Se rediseñó el Portal Web Institucional con nueva imagen, para mayor facilidad de búsqueda de las informaciones, así como configuración basada en servicios de pago en línea y un mayor contenido de multimedia.</p> <p><b>Evidencia:</b> Sistemas diseñados, portal web institucional.</p>	<p>No se observan mediciones sobre el impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc.</p> <p>No se observan resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p> <p>No se evidencian resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p> <p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>Se evidencia el cumplimiento del presupuesto de la organización. <b>Evidencia:</b> Informes de ejecución financiera.</p>	<p>No se observan resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>

**NOTA:** Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autodiagnóstico, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.